

**ANALISIS PELAYANAN FISIOTERAPI TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN REGULER
DI UNIT REHABILITASI MEDIK
DI RSUD DR. MOEWARDI**

NASKAH PUBLIKASI



Skripsi ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Ijazah S-1 Kesehatan Masyarakat

Disusun Oleh :

ARIF WIDANARKO

J 410101003

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2013

ABSTRAK

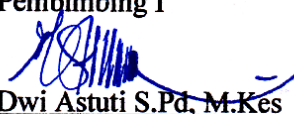
ARIF WIDANARKO J410101003

ANALISIS PELAYANAN FISIOTERAPI TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN REGULER DI UNIT REHABILITASI MEDIK DI RSUD DR.
MOEWARDI
xix + 54 + 12

Tingkat kunjungan mencerminkan kinerja rumah sakit secara keseluruhan dan kinerja yang tinggi dapat dicapai karena adanya kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit DR. Moewardi khususnya di Unit Rehabilitasi Medik, maka penurunan jumlah kunjungan pasien dapat dijadikan indikator belum tercapainya kepuasan pasien terhadap pelayanan di unit rehabilitasi medik Rumah Sakit DR. Moewardi. Tujuan penelitian ini adalah pengaruh pelayanan petugas fisioterapi terhadap kepuasan pasien di unit Rehabilitasi Medik Rumah Sakit DR. Moewardi. Metode penelitian ini menggunakan rancangan penelitian *cross-sectional* untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan di bagian fisioterapi RSUD DR. Moewardi Surakarta terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di bagian fisioterapi RSUD DR. Moewardi Surakarta, sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini diambil dengan metode *convenience sampling* sebanyak 100 responden sebagai sampel. Uji statistik menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan tindakan petugas fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien ($p\text{-value} < 0,05$) dengan besar perubahan variasi tingkat kepuasan pasien oleh perubahan variasi kualitas pelayanan tindakan petugas fisioterapi sebesar 80,3%, sedangkan sisanya sebesar 19,7% dipengaruhi faktor lain selain keramahan petugas fisioterapi, perhatian petugas fisioterapi, kesopanan petugas fisioterapi, kesabaran petugas fisioterapi, dan empati petugas fisioterapi.

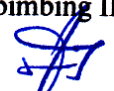
Kata kunci : Pelayanan, Fisioterapi, Kepuasan
Kepustakaan : 54, 2013-2014

Pembimbing I


Dwi Astuti S.Pd, M.Kes
NIK. 756

Surakarta, Juni 2013

Pembimbing II


Sri Darnoto, SKM, M.PH
NIK. 1015

Mengetahui,
Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat


Yuli Kusumawati, SKM, M.Kes(Epid)



PERNYATAAN PERSETUJUAN

Naskah Publikasi dengan judul:

ANALISIS PELAYANAN FISIOTERAPI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN REGULER DI UNIT REHABILITASI MEDIK DI RSUD DR. MOEWARDI

Disusun Oleh : Arif Widanarko

NIM : J 410101003

Telah kami setuju untuk syarat memperoleh Ijazah S1 Kesehatan Masyarakat.

Surakarta, Juni 2013

Pembimbing I



Dwi Astuti S.Pd, M.Kes
NIK. 756

Pembimbing II



Sri Darnoto, SKM, M.PH
NIK. 1015

ANALISIS PELAYANAN FISIOTERAPI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN REGULER DI UNIT REHABILITASI MEDIK DI RSUD DR. MOEWARDI

¹Arif Windarko, ²Dwi Astuti, ³Sri Darnoto

¹Mahasiswa S1 Kesehatan Masyarakat, ²Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat,

³Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat UMS

ABSTRACT

Traffic levels reflect overall hospital performance and high performance can be achieved because of patient satisfaction with hospital services DR. Moewardi especially in Medical Rehabilitation unit, then the decline in the number of visits can be an indicator of patients not achieving patient satisfaction with medical care in a hospital rehabilitation unit DR. Moewardi. The purpose of this study is knows the effect of physiotherapy services officer on patient satisfaction in the Hospital Medical Rehabilitation unit DR. Moewardi.

The method of study used cross-sectional design to determine the relationship of the quality of physiotherapy services at the hospital DR Moewardi Surakarta on outpatients satisfaction. The population in this study were all outpatients at the physiotherapy hospital DR Moewardi Surakarta, samples used in this study were taken by the method of convenience sampling of 100 respondents in the sample. Statistical tests using multiple linear regression using SPSS 21.

Results of the research showed that there is an influence of quality physiotherapy service personnel action against the level of patient satisfaction ($p\text{-value} < 0.05$) with large variations in patient satisfaction rate changes by variations in quality of care measures changes in officer physiotherapy at 80.3%, while the remaining 19, 7% influenced by factors other than hospitality workers physiotherapy, physiotherapy attendant attention, courtesy officer physiotherapy, physiotherapy officer patience, and empathy physiotherapy officer.

Keywords: Service, physiotherapy, Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan merupakan salah satu cerminan keberhasilan kinerja pada setiap produk yang menawarkan baik barang maupun jasa. Sedangkan pelayanan di RS Dr. Moewardi Surakarta menginginkan pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pada pasien. Unit rehabilitasi medik pada penelitian ini menjadi ukuran bagi pelayanan rumah sakit terutama pada pasien rawat jalan reguler, dimana tingkat kepuasan pasien menjadi ukuran penurunan atau peningkatan kinerja rumah sakit khususnya unit rehabilitasi medik. Dengan asumsi bahwa tingkat kunjungan mencerminkan kinerja rumah sakit secara keseluruhan dan kinerja yang tinggi dapat dicapai karena adanya kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit DR. Moewardi khususnya di Unit Rehabilitasi Medik, maka penurunan jumlah kunjungan pasien dapat dijadikan indikator belum tercapainya kepuasan pasien terhadap pelayanan di Unit Rehabilitasi Medik Rumah Sakit DR. Moewardi.

Pelayanan reguler di Rumah Sakit DR. Moewardi Surakarta pada Unit Rehabilitasi Medik dilayani oleh 9 tenaga fisioterapi dari jumlah keseluruhan 17 tenaga fisioterapi yang ada. Apabila ditinjau dari rasio jumlah tenaga fisioterapi pada Unit Rehabilitasi Medik dengan jumlah pasien yang ada, maka hal inipun dapat dijadikan indikator terhadap belum tercapainya kepuasan pasien. Kajian lebih lanjut tentang pengaruh pelayanan petugas fisioterapi terhadap kepuasan pasien fisioterapi di Unit Rehabilitasi Medik Rumah Sakit DR. Moewardi diperlukan untuk meningkatkan pelayanan fisioterapi yang memenuhi harapan atau kepuasan pasien fisioterapi, sehingga hasil yang diperoleh dapat digunakan sebagai dasar pembuatan strategi meningkatkan kepuasan pasien khususnya untuk perencanaan peningkatan pelayanan petugas fisioterapi dalam memberikan pelayanan kepada pasien di Unit Rehabilitasi Medik Rumah Sakit DR. Moewardi.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian observasional, dengan menggunakan analisis deskriptif analitik dengan rancangan penelitian *cross-sectional*. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan di bagian fisioterapi RSUD Dr. Moewardi Surakarta terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada unit rehabilitasi medik. Teknis pengambilan sampel dengan teknis *convenience sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 pasien rawat jalan reguler sebagai responden. Adapun variabel penelitian meliputi variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yang meliputi: keramahan petugas, perhatian petugas, kesopanan petugas, kesabaran petugas, dan empati petugas. Sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan petugas fisioterapi. Analisis yang digunakan berupa analisis deskriptif dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien digunakan uji regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 21.

HASIL

Pengaruh Kualitas Pelayanan pada keramahan petugas, perhatian petugas, kesopanan petugas, kesabaran petugas, dan empati petugas terhadap kepuasan pasien

Tabel 1. Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien	t hitung	p-value
Keramahan Petugas (X_1)	0.564	4.301	0.001
Perhatian Petugas (X_2)	0.322	2.674	0.009
Kesopanan Petugas (X_3)	0.250	2.064	0.042
Empati Petugas (X_5)	0.389	2.708	0.008
Konstanta : -0,413			
F-hitung : 76,796 Sig. 0,001			
R^2 : 0,803			
Adj. R^2 : 0,793			

Berdasarkan hasil pengujian regresi sebagaimana ditampilkan pada tabel 1 di atas estimasi dapat dibuat persamaan regresi estimasi:

$$Y = -0,413 + 0,564X_1 + 0,322X_2 + 0,250X_3 + 0,389X_5$$

Pengaruh kualitas pelayanan tersebut yang diwakili masing-masing dengan keramahan petugas, perhatian petugas, kesopanan petugas, dan empati petugas merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien di RS. Dr. Moewardi Surakarta ditunjukkan dengan $p\text{-value} < 0,05$ pada taraf ketelitian $\alpha=5\%$.

Sedangkan estimasi regresi masing-masing dapat dijelaskan sebagai berikut; untuk keramahan petugas koefisien regresi sebesar 0,564 menunjukkan apabila tingkat keramahan petugas meningkat satu satuan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,564 satuan, untuk perhatian petugas dengan koefisien regresi sebesar 0,322 menunjukkan apabila tingkat perhatian petugas meningkat sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,322 satuan, untuk kesopanan petugas koefisien sebesar 0,250 menunjukkan apabila tingkat kesopanan petugas meningkat sebesar satu satuan akan meningkatkan sebesar 0,250 kepuasan pasien, dan untuk empati petugas koefisien regresi sebesar 0,389 menunjukkan apabila empati petugas meningkat sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,389 satuan atau dengan kata lain pengaruh variabel-variabel kualitas pelayanan tersebut apabila semakin ditingkatkan kualitas pelayanannya, akan meningkatkan kepuasan pasien pada pasien rawat jalan reguler di unit rehabilitasi medik RS. Dr. Moewardi Surakarta.

Hubungan Keramahan Petugas, Perhatian Petugas, Kesopanan Petugas, dan Empati Petugas terhadap Kepuasan Pasien

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi atau keberartian tingkat pengaruh variabel independen yaitu pelayanan oleh petugas terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien RSUD Dr. Moewardi secara parsial (sendiri-sendiri).

Tabel 2. Rangkuman Hasil Uji t

Variabel	t hitung	p-value	Keterangan
Keramahan Petugas (X ₁)	4,301	0,0001	p-value < 0,05
Perhatian Petugas (X ₂)	2,674	0,009	p-value < 0,05
Kesopanan Petugas (X ₃)	2,064	0,0042	p-value < 0,05
Empati Petugas (X ₅)	2,708	0,008	p-value < 0,05

Pada tabel 2 di atas diketahui bahwa tidak semua variabel independen memiliki $p\text{-value} < 0,05$ atau signifikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel keramahan petugas, perhatian, kesopanan dan empati petugas ada pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil pengujian didapatkan nilai F-hitung sebesar 76,796. Jika dibandingkan dengan nilai F tabel didapatkan pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dan df 1 = 5 dan df 2 = 94, maka F tabel = 2,29. Dengan demikian jika dibandingkan dengan F tabel maka, F hitung = 76,796 > F tabel = 2,29 ($p\text{-value} = 0,0001 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam hal ini variabel pelayanan oleh petugas berpengaruh bersama-sama dan signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien (Y).

Koefisien digunakan untuk menunjukkan proporsi kepuasan Pasien yang dijelaskan oleh variasi kualitas pelayanan. Semakin besar R-nya berarti semakin besar pula kepuasan pasien yang dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan semakin besarnya R-nya semakin baik serta sebaliknya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa R^2 sebesar 0,803 dengan demikian koefisien determinasinya yaitu sebesar 80,3% berpeluang untuk terjadinya perubahan variasi kepuasan pasien (Y) oleh variabel pelayanan petugas fisioterapi. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel di luar model seperti faktor harga, faktor penampilan atau faktor-faktor lain sebesar 100% - 80,3% atau sebesar 19,7%.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan

Schroder (2003) menyatakan bahwa saat mendefinisikan kualitas tindakan fisioterapi, perlu dipertimbangkan nilai-nilai dasar dan keyakinan para tenaga fisioterapi, serta cara mereka mengorganisasi kegiatan fisioterapi tersebut. Kualitas pelayanan atau kualitas tindakan oleh petugas fisioterapi menurut Gazpersz (2005) salah satunya adalah dimensi mutu pelayanan yaitu kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan teori-teori di atas diketahui dari hasil penelitian ini bahwa pelayanan (jasa *service*) yang meliputi keramahan petugas fisioterapi, perhatian petugas fisioterapi, kesopanan petugas fisioterapi, maupun empati petugas fisioterapi mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Di dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan terdiri dari 1) keramahan petugas fisioterapi, 2) perhatian petugas fisioterapi, 3) kesopanan petugas fisioterapi, 4) kesabaran petugas fisioterapi, dan 5) empati petugas fisioterapi.

Berdasarkan pengumpulan data angket jawaban responden terhadap faktor-faktor pelayanan petugas fisioterapi data angket jawaban responden diketahui sebanyak 98 responden (98%) merasakan kepuasan terhadap keramahan petugas fisioterapi, sebanyak 96 responden (96%) merasakan kepuasan terhadap perhatian petugas fisioterapi, sebanyak 95 responden (95%) merasakan kepuasan terhadap kesopanan petugas fisioterapi, sebanyak 95 responden (95%) merasakan kepuasan terhadap kesabaran petugas fisioterapi, dan sebanyak 94 responden (94%) merasakan kepuasan terhadap keramahan petugas fisioterapi.

Kepuasan Pasien

Pasien akan selalu memiliki harapan dalam menggunakan jasa pelayanan. Pasien akan berusaha agar harapannya dapat diwujudkan sehingga kepuasan pasien tercapai. Harapan dari pasien tersebut akan tercapai jika dari pihak perusahaan (dalam hal ini RSUD) dapat mengetahuinya dan perusahaan (dalam hal ini RSUD) didukung dengan jasa pelayanan yang berkualitas (Tjiptono dan Chandra, 2005).

Kepuasan pasien didasarkan pada sifat dan perilaku konsumen yang sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor dalam berbagai lapisan masyarakat dimana dia telah dilahirkan dan dibesarkan. Selain itu juga dipengaruhi faktor-faktor psikologis yang berasal dari proses intern individu.

Berdasarkan penelitian ini pelayanan terbaik dari petugas fisioterapi merupakan *output* yang memberikan *outcome* yaitu kepuasan kepada pasien. Sesuai

dengan pelayanan petugas fisioterapi yang telah dijelaskan sebelumnya yaitu faktor kualitas tindakan pelayanan petugas fisioterapi yang meliputi lima dimensi (keramahan petugas fisioterapi, perhatian petugas fisioterapi, kesopanan petugas fisioterapi, kesabaran petugas fisioterapi, dan empati petugas fisioterapi) telah memberikan kepuasan kepada pasien rawat jalan di bagian fisioterapi RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

Hasil pengujian hipotesis terbukti bahwa secara parsial jasa service yang meliputi: keramahan petugas fisioterapi, perhatian petugas fisioterapi, kesopanan petugas fisioterapi, maupun kesabaran petugas fisioterapi berpengaruh baik secara parsial maupun secara bersama-sama (Tabel 4). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di bagian fisioterapi RSUD Dr. Moewardi Surakarta dipengaruhi oleh faktor pelayanan oleh petugas fisioterapi dengan variasi perubahan kepuasan pasien sebesar 80,3%.

KESIMPULAN DAN SARAN

Ada pengaruh kualitas pelayanan tindakan petugas fisioterapi terhadap kepuasan pasien di unit Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Dr. Moewardi Surakarta yang terdiri dari faktor-faktor keramahan petugas fisioterapi, perhatian petugas fisioterapi, kesopanan petugas fisioterapi, dan empati petugas fisioterapi. Sedangkan besarnya kepuasan yang dirasakan pasien di unit Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Dr. Moewardi Surakarta merasakan kepuasan dengan 80,3% puas. Sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain selain kualitas pelayanan petugas fisioterapi sebesar 100%-80,3 atau sebesar 19,7%.

Bagi rumah sakit, kualitas pelayanan oleh tindakan petugas fisioterapi di unit Rehabilitasi Medik RSUD Dr. Moewardi Surakarta memuaskan pasien, namun perlu lebih ditingkatkan lagi terutama kesabaran petugas fisioterapi agar pasien merasa lebih puas.

Bagi pasien, pasien di unit rehabilitasi medik RSUD Dr. Moewardi Surakarta merasakan kepuasan yang cukup besar dengan 80,3% kepuasan yang didapatkan dari pelayanan tindakan fisioterapi oleh petugas fisioterapi, agar kepuasan meningkat perlu pelayanan tindakan yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bina Aksara.
- Azwar, Syarifudin. 2005. *Sikap manusia, teori dan pengukuran*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Depkes RI, 1997. *Standar Pelayanan Rumah Sakit*. Direktorat Jenderal Pelayanan Medik, Cetakan ke-3, Jakarta.
- Engel, James F, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard, diterjemahkan oleh FX. Budiyo, 2000, *Perilaku Konsumen*, Edisi Keenam, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gazpersz, V., 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gunarsa, Singgih, D. 2008. *Psikologi Keperawatan*, Cetakan ke-5, Jakarta: PT. BPK Gunung Mulia.
- Kep. Menkes RI No. 983/Menkes/SK/XI/1992 tentang Rumah Sakit
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat.
- Nitisemito, Alex. 2001. *Manajemen Suatu Pengantar*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Schroder, dkk. 2003. *Consumer Information about Service and Quality in Health Care Systems in Europe*, Vol. 3. The Expert Conference.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. 2005. *Manajemen Jasa*. Edisi Ketiga. Yogyakarta : Andi Offset.